

# バーンアウトの概念変遷： どこから来て、どこへ行こうとしているのか

北岡 和代

## 要 旨

本稿の目的はバーンアウトに関する研究蓄積をレビューすることよりも、むしろバーンアウトの概念自体に焦点を当て、その変遷を辿ることにある。バーンアウトの概念のルーツは、この四半世紀に起きた幅広い社会的、経済的、文化的発展に深く根づいており、産業社会からサービス経済への急速で大規模な転換を伝えているように考えられる。このような社会的転換に際しては、バーンアウトという言葉で言い換えられる精神的なプレッシャーが伴う。21世紀に入ってから、バーンアウトは前向きであった精神状態の崩壊と見られるようになっていった。また、バーンアウトはグローバルな現象のように思われるが、その概念の意味は諸国間で異なっている。本稿により、バーンアウトの概念の正確な意味はその背景（文脈）とこの用語を用いる人々の意図により異なることを示す。

## KEY WORDS

Burnout, MBI (Maslach Burnout Inventory), Job stress, Social change, Medical diagnosis

### はじめに

2016年はバーンアウト測定のゴールド・スタンダードになっている Maslach Burnout Inventory (MBI) が開発 (1981) されて 35 年という節目の年であった。それ以前、25 年の節目において、バーンアウトに関してレビューを行っている<sup>1)</sup>。このたび、機会をいただいたので、再びレビューしたい。バーンアウト研究はアメリカの Maslach C、カナダの Leiter MP、オランダの Schaufeli WB の 3 名により強く牽引されてきており、現在も 3 名ともにその研究活動は退くところがない。25 年の節目においては、Schaufeli 教授との共同作業でその責任を果たした。今回は、3 名が共著で出している “Burnout: 35 years of research and practice”<sup>2)</sup> を大いに参考にし、バーンアウトという言葉に魅せられた研究者として、社会・文化的背景からその概念の変遷についてレビューする。前回、Schaufeli 教授とレビューした際、参考にしたら良いよとある原稿をくれた。それが実は上述した 3 名の投稿原稿のオリジナル版であったことを発表後に気づいた。Schaufeli 教授にはその気前よさに特に感謝しつつ、3 名のバーンアウト研究の大御所たちの言わんとしていることを解釈しながら、読者に伝えたいと思う。

バーンアウトは 1970 年代に登場し、人々の仕事上の経験について非常に重大なものを捉えている重要な概念となった。今日でも、それは変わらない。当時も今も、バーンアウトは人々に共通する経験にずばりあてはまると思われる概念である。研究者たちはそれが何であるのか、またどうして起きるのかについて理解を深めようと駆り立てられた。現場の人たちは、それに対処し、それを予防する方法を見つけ出すことに躍起になった。このように、バーンアウトは最初から、研究者たちからも現場の人たちからも、注目すべき社会的問題であるという共通認識を得てきた。そして、この認識は発祥の地であるアメリカを越え、他の多くの国々に広がり、世界的に注目される重要な現象となったのである。

現在、バーンアウトは定着した学術テーマであり、これに関してすでに何千件もの研究論文が発表され、無数の学会やシンポジウム等において話題にされている。バーンアウトに関する書籍、論文、学位論文は 6,000 以上が発行されていると見積もることができる<sup>3-5)</sup>。バーンアウトの概念は、それ以前は注目されることがなかった対人サービス専門職者における職業性ストレスとして、研究され、理論化されるようになった。その後、社

会保障制度が充実している一部のヨーロッパ諸国、特にスウェーデンとオランダにおいては、バーンアウトは産業保健分野における医学的診断として確立されている。

バーンアウトという概念が提唱された当初は、権威ある学者たちから‘ポピュラー心理学’として退けられてしまったにもかかわらず、並はずれて長い年月にわたり存続していることを説明するものは何なのか。そして、今後取り組むべき研究課題でありうるのか。バーンアウトの概念変遷を中心に考察しながら、紐解いてみる。

### 1. バーンアウト：その始まり

1974年、Freudenberger<sup>6)</sup>が‘Staff burn-out’と題して論文を発表したことにより、彼がバーンアウト発見の父と言われていることは多くの研究者が伝えている。しかし、その経緯を詳しく伝えているものは極めて少ない。さらに、1976年、Maslach<sup>7)</sup>も同じ現象に気づき、奇しくも同じ用語を用いて論文を発表したことを知っている研究者は非常に少ない。ここで、紹介する。

バーンアウトは心のエネルギーが徐々に尽きていく現象を示している比喩語である。火はひとたび燃えても、それに勢いを与える十分なリソースがなければ明るく燃え続けることはできないということを暗に意味している。バーンアウトしている労働者は、時の経過とともに、組織に影響を及ぼすほどの成果を生むような力一杯貢献する能力を失う。彼らが働き続けていたとしても、その成果は燃えているというよりはくすぶっているもの、つまり、ただ無難で取るに足りないものになってしまう。彼ら自身または他者の視点から見て、彼らの仕事の達成度は低い。バーンアウトという比喩語は、仕事に有意義なインパクトを与えるかたちで熱心に関与し続ける労働者の能力が消耗していることを表現している。

バーンアウトという比喩語の成功には、人々の話しぶりにその概念の源があることが反映されている。心理学者たちがこの用語を研究に値する現象であると特定する以前に、人々はある経験について述べるためにこの言葉を使っていた。Freudenbergerはニューヨークのイーストビレッジにある薬物依存やホームレスの人々のための聖マークス無償クリニックの無給の精神科医であった。そのような無償のクリニックは、体制に反対する動きから生まれたものだった。そこでは、ドラッグにより心身ともに破滅的な影響を受けている薬物乱用者の末期の姿を‘burn-out’と表現していた。彼は、熱い思いを抱いてそのクリニックに集まってきた若きボランティアたちを観察した結果、見えてきた徐々に進行する感情的疲弊や動機喪失、コミットメントの低下を説明するのに、この用語を借用したのである。Freudenberger自身も2

度、バーンアウトの犠牲になったようである。しかし、そのことが逆に、彼がバーンアウトについてのメッセージを広めるに際して、より大きな信頼を得るようになった。このテーマを取り上げた彼の著作はきわめて自伝的要素が濃い。しかし、1999年にボストンで開催されたアメリカ心理学会(American Psychological Association)で「心理学実践における生涯功績金賞(The Gold Medal Award for Life Achievement in the Practice of Psychology)」を獲得した事実、彼の影響力の大きさが表れている。

奇しくも、時を同じくして、Maslachらはカリフォルニアでさまざまな対人サービス職関係の人々に面接しているときに、この用語に出くわした。社会心理学者であったMaslachは、このような労働者が「突き離れた関心(detached concern)」などの認知的戦略を用いて、どのように感情の高揚に対処しているのかに興味を持った。面接の結果、Maslachはこういった人々はしばしば情緒的に疲弊していて、顧客や患者についてのネガティブな認識と感覚を膨らませ、情緒的な動揺の結果として職業的な能力の危機を経験していることに気がついた。現場の人たちがこのような現象を‘burn-out’と呼んでいることを知り、彼女もまたこの用語を借りて、バーンアウト現象について発表した<sup>7・8)</sup>。その後、Maslachらは徹底した面接と観察を行い、心理測定学的立場からバーンアウトを単なる疲弊を超えた多次元的な複合概念として定義し、それを測定する尺度Maslach Burnout Inventoryを開発した<sup>9-11)</sup>。

当初、バーンアウトは「人を相手に仕事をする人々に起こる心身疲弊感、非人間化、個人的達成感の低下という症候群である」とされた<sup>11・12)</sup>。しかし、1980年代後半までには、バーンアウトは対人サービス以外の分野で働く労働者にも、同じ現象が起こることが認識され始めた。そのため、1990年代に入ると、バーンアウトは「…人が自分がしている仕事の価値を冷ややかに見、仕事を遂行する自分の能力について疑念を抱いている疲弊した状態」<sup>12・13)</sup>という定義へと修正された。その後、バーンアウトは、燃焼を支えるリソースの枯渇に文字どおり言及することから、心理学の領域へと移った。

しかし、そもそもバーンアウトはなぜ、1970年代半ばにアメリカで突然勢いを得たのだろうか。また、なぜ今も、よく知られている重要な問題であり続けているのだろうか。

### 2. バーンアウトと社会的背景： そのとき、どのような社会だったのか

バーンアウトが1970年代に議論され始めたとき、そ

れは主に医療・保健スタッフ、ソーシャルワーカー、弁護士、警察官など、対人サービス職に従事している人々が中心であった。面接や事例報告により、そのような人々がエネルギーも仕事の価値観も失ってしまうことを経験する様子がありありと描き出された。仕事の意義の喪失は、他者を助け、他者に奉仕するという高尚な目的を持つ職業において、特に心痛を伴うものであった。バーンアウトの議論は対人サービス職の分野において、手ごたえのある始まりかたをした。彼らは感情や価値観、人々との関係における問題に対して、‘声’を上げることが比較的うまくできたからである。

1960年代初頭、ジョン・F・ケネディー大統領は「国があなたに何をしてくれるかではなく、あなたが国に何ができるかを考えてほしい」と人々に問いかけ、公共サービスという考えに火をつけた。それに続いて、リンドン・B・ジョンソン大統領は‘貧困撲滅運動’に着手し、これにより、理想に燃える若者たちが大量に対人サービス職に就くようになった。しかし、貧困の根絶のために格闘すること10年間、若者たちはどんどん幻滅していている自身に気がついた。彼らは、貧困を長続きさせている組織的な要因が彼らの努力を妨害し、無に帰していることに気づき始めたのだ。挫かれた理想主義はバーンアウト体験に特徴的な属性で、これは怒りの激しさを反映していた。それはこの概念の拡散にとって決定的なものであった。サービス提供者は、仕事をこなしたり、サービス受益者に対する思いやりを示したりする能力を失っている自分に愕然としたのである。バーンアウト体験は単に不都合であるとか職業上の危機というだけではなく、職業人としてのアイデンティティを破壊する攻撃であった。彼らは当時の活発なアメリカ経済にあったその他の職業選択を放棄して、人のためというキャリアを選択していた。自然に疲弊したのであれば、それはさほど切迫したものではなかっただろう。献身的な人々は、高く評価された目標に向かって並々ならぬ努力をすることで自身を疲弊させることからさえ、充足感を得ることがある。すっかりバーンアウトした体験に内在する思いやりの欠如と効率性の低下は、彼らのアイデンティティにはるかに強い破壊的な影響を与えたのだ<sup>14)</sup>。

1950年代以降、アメリカのみならずヨーロッパの対人サービス分野も、国からの影響が大きくなった結果として急速に職業化され官僚化された。仕事は天職であると考えられていた小規模な昔ながらの機関が、大規模な近代的組織に変身した。Cherniss & Kranz<sup>15)</sup>はこの点について論じ、仕事は単なる任務というより天職であると考えている修道院、モンテッソリー学校、宗教団体設置のケアセンターではバーンアウトは起きないことを観察

した。彼らは、そのような‘イデオロギー的なコミュニティ’は社会貢献と共有感覚、集合的全体との接触、強い価値観の共有によりバーンアウトが起きることを予防する集合的なアイデンティティを提供すると論じた。この観点から見ると、バーンアウトは人助けの仕事を‘天職’から‘近代的な職業’へと専門化するために支払われた対価と言える。功利主義の組織的価値観とサービス提供者の個人的または職業的な価値観との、慣行化した衝突の蔓延から生まれる失望と幻滅が、さらにバーンアウトを引き起こす原因となったと考えることができる。

1960年代の‘文化革命(cultural revolution)’は、特に医師や看護師、教師、ソーシャルワーカー、警官の職業的権限を弱めた。こういった専門職者に対して伝統的に払われていた敬意は、1960年代以降はもはや明確なものではなくなった。同時に、社会的な力をつけた受益者は、以前よりはるかに多くのものを期待した。その結果、受益者からのケアやサービス、同情、思いやりの要求が強まった。この2つのトレンドが相まって、この専門的職業に対する技術的、精神的要求が大きく高まった。サービス提供者は、たとえ制度化されたサービスの価値を受け入れて専門職としての理想を諦めても、仕事から充足感を得られるようには思われなかった。社会的交換という観点からは、専門家としての努力とそれが認められ感謝されることで彼らが受け取る見返りとのギャップが大きくなっていった。この「相互関係の欠如」はバーンアウトを醸成するのである<sup>16)</sup>。

上述した要因は多かれ少なかれ、バーンアウトが最初に観察された職業グループである対人サービス分野に限定された場合のものである。しかし、さらなる社会文化的発展が1970年代半ばにおけるバーンアウトの出現と蔓延に寄与したと思われる。第2次世界大戦以降、教会や近隣地域、家族など従来の社会的コミュニティやネットワークは徐々に損なわれていった。Sennett<sup>17)</sup>によれば、これは台頭しつつある‘柔軟な資本主義’の結果であるという。‘柔軟な資本主義’により、均一で柔軟性に欠ける従来の社会的機関から、不均一で柔軟性があり且つ常に変化し続ける社会的機関が取って代わった。コミュニティからのサポートが減っただけでなく、個人主義がますます栄えてきた。社会はもはや共有の定義を提供なくなり、人々は自身の社会的・職業的役割について個人的な定義を生み出していった。それと並行して‘自己愛的な文化(narcissistic culture)’<sup>18)</sup>が台頭した。これは、報われず、闘争的でさえある束の間の社会的関係の特徴とし、自己陶醉し、人を操り、自身の欲求が即座に満たされることを求めるが、いつまでも満足することがない人間を創り出す。Farber<sup>14)</sup>が指摘したよう

に、個人主義に向かう傾向とナルシズムに向かう傾向の組み合わせは‘バーンアウトの完璧なレシピ’を作り出す。前者がストレスとフラストレーションを生み出す一方で、後者は人々がそれらに対処する際に必要とするリソースを蝕むのである。

先述の問題の多くを含み、バーンアウトを醸成してきたように思われる包括的な発展は、過去四半世紀のあいだに起きた産業社会からサービス経済への急速で大規模な変革である。この社会的変革には心理的プレッシャーが伴い、神経衰弱症との著しい類似点が存在する。神経衰弱症は19世紀末、アメリカ社会が農業社会から産業社会に変貌していったときに観察されたのが最初である。さらには、神経衰弱症は新産業時代の象徴的存在、活躍するビジネスマンに最初に現れた。これは、バーンアウトが同様に、新しいサービス時代の象徴的存在、対人サービスの専門職者に最初に現れたことに類似している。1869年にこの用語を生み出したGeorge Beardにとって、神経衰弱症は、たとえばテレグラフに見られるようなテクノロジーの急速な変化の産物であった<sup>19)</sup>。一方で、Freudenberger<sup>6)</sup>とMaslach<sup>7)</sup>にとって、バーンアウトは社会的関係の急速な変化の産物であった。

アメリカにおいてこのような政治・社会・文化的発展が一挙に進んだことがバーンアウトの概念の土台づくりをしたように見えるものの、この21世紀において、いったい何がバーンアウトの勢いを持続させているのだろうか。

### 3. 21世紀の社会の中のバーンアウト

バーンアウトはもともと、世間知らずで理想主義の若い専門職業人が、解決困難な問題を抱えていて何をどうしても一向に変わりそうもないクライアントに、冷たく官僚的な制度のなかでサービスを提供する際に起こる特有の危機であると見られていた。しかし、それは今や昔物語である。1960年代に労働力に参入した若き理想主義者らは、既に定年退職している。21世紀初頭の若い専門職業人は、世間知らずでいられるチャンスが昔に比べてずっと少ない。テレビドラマが仕事の甘いも酸いもすべて描いて見せてくれ、新人はその無垢さを失う。インターネットは誰からも校閲されないまま、裏付けがない情報を絶え間なく垂れ流し続ける。私たちは実社会について理想を抱くことができない。にもかかわらず、彼らはバーンアウトしやすい<sup>20)・21)</sup>。そして、1970年代から働き続け、今では社会のことをもっとよくわかっているはずの団塊世代も同様に脆弱である<sup>22)</sup>。世間知らずな理想主義はバーンアウトに対する脆弱性を悪化させるが、これは重要な必須条件ではないかもしれない。バーンアウトの

決定要因は、21世紀における仕事生活の質と、そのなかから仕事が生じるところの幅広い文化的背景かもしれない。

仕事上で起こる2つの顕著な原因が、バーンアウトの必然性を説明する。第一の原因はリソースと需要の持続的な不均衡である<sup>23)・24)</sup>。需要が増えれば、すなわち、より強い要求を持つより多くのサービス受益者がいれば、リソースはペースを崩してしまう。需要に見合う人員や備品、供給品、またはスペースが不足する<sup>25)</sup>。休みをとって、すり減ったエネルギーを再生する機会が十分ないと、需要とリソースの不均衡が生まれ、リソースの枯渇を導く。

二つ目の原因はエネルギーよりもむしろ、やる気に関係している。21世紀の労働者は組織の使命やビジョン、価値観を懐疑的に見ている<sup>26)</sup>。労働者は組織とは異なる個人としての価値観を持っているかもしれない。たとえば、小売販売員は販売目標を達成することよりも顧客サービスの質に興味があるかもしれない。また別の販売員は、顧客との親密な関係を築き上げることより個人的な販売手数料を最大限にすることにだけ価値を置いているかもしれない。組織と労働者が互いへのコミットメントを減らすと、このような価値観が対立する可能性が高まる。1970年代におけるサービス専門職者にとって、主な価値観の対立はカウンターカルチャーと確立された社会的秩序との間にあった<sup>27)</sup>。若者は古い世代を信頼していなかった。彼らは30歳以上の誰をも信用せず、自身が働く機関も信用していなかった。米国における無償クリニクのムーブメントは、医療への新しいアプローチを確立しようとして起こったものである。秩序ある組織のために働くことは、一つのタイプの価値観との対立を生み出した。カウンターカルチャーの組織のために働くことは、もう一つのタイプの価値観との対立を生み出した。なぜなら、ビジネスまたは公共セクターのアカウンタビリティの要件は、カウンターカルチャーの理想とは概して調和しないからである。21世紀の労働人口に入っていく専門的サービスの提供者またはマネジャーは、彼らの一世代前の同職者よりはるかに多様なキャリアを期待している<sup>28)</sup>。いずれも生涯かけて組織にコミットメントする心構えはできていない。したがって、労働者は会社の利益のために個人的な意思を捨てることに、昔ほど前向きではない。

もう一つの形態の対立は、発信された組織の価値観と実際の組織内で横行している価値観との間に生じる<sup>29)</sup>。労働者は組織の意図と現実とのギャップを目の当たりにしたとき、厳しい判断を下す。彼らは価値観の対立を経験し、それを組織のせいにする。21世紀の公共セクター

の組織は、そのリソースをはるかに超える理念を唱うことが多い<sup>30)</sup>。住民の要求に見合う十分なリソースを費やすところはほとんどない。リソースへの需要の全体的な不均衡により、そこで働く人々の疲弊を促進し、職業的な効力感を低下させる一方で、労働者は組織の価値観から心が離れ、仕事やサービス受益者への関与を弱めてしまう<sup>16)・31)</sup>。同時に、グローバル化に内在する原理が、すべての情報・サービス組織でバーンアウトを長引かせてしまうのである。現代のグローバル化経済において、経営者は高慢とも思えるほどの理念を宣言しているが、大規模組織や企業を維持するために必要な財務や経営戦略の問題に傾注するうちに、その理念を貫くことを忘れてしまう。労働者は複雑で矛盾があり、ときに厳しい制約の中で仕事を進めていくことに奮闘しているため、バーンアウトの定義である疲弊やシニシズム、無効力感の状態に陥りやすい。

こうして、バーンアウト現象はある専門職分野に特化した職業上の危機から、どのような職場においても蔓延する危機へと拡大してきた。そして、このバーンアウトの原因として明らかに言えるのは、仕事上の需要とリソースの不均衡と、価値観の対立（すなわち、個人的な価値観と組織の価値観の対立や、正式に表明された組織の価値観と実際に生かされている価値観の対立）である。

#### 4. グローバル化時代のバーンアウト

これまで、世界中のほとんどどこでも、バーンアウトは注目を集めてきた。バーンアウトは研究され、それが北アメリカやヨーロッパ諸国に限られた現象ではないことが示されている<sup>32)・34)</sup>。1970年代のアメリカで最初に提唱された後、1980年代になると西ヨーロッパ、特に英国、オランダ、ベルギー、ドイツ、北欧諸国、そしてイスラエルや日本にもこの概念は導入された。1990年代以降になると、バーンアウトは西ヨーロッパの他の諸国と東ヨーロッパ、アジア、中東、ラテンアメリカ、オーストラリア、そしてニュージーランドでも研究された。21世紀に入ってから、アフリカや中国、そしてインドにまで広まった。こう見てくると、バーンアウトへの関心が広まったと思われる順番が、それぞれの諸国の経済的発展の順番と一致していることは非常に興味深い。たとえば、現在、インドと中国の経済は急成長しているが、バーンアウトも今、これらの国々で注目を集めているようである。グローバル化や民営化、自由化は、職場環境に急速な変化をもたらす。新しいスキルを習得することへの厳しい要求や、仕事の質と生産性を高めなくてはならないというプレッシャー、時間的プレッシャー、多忙な仕事、これらの変化により、インドのような急成長してい

る諸国ではバーンアウトを生み出すかもしれない<sup>35)</sup>。

ここで注意しなければならないことがある。バーンアウトが世界中で起きているという事実は、この用語の意味が国や言語にかかわらず同一であるということを必ずしも意味するものではないということである。実際、バーンアウトという用語はさまざまな言語できわめて異なる使い方をされていることが明らかになっている。いくつかの言語には‘バーンアウト’または‘バーンアウトする’と同じ意味を持つ言葉があるが、英語の‘burnout’という用語が好まれることが多い。他の言語では、英語の‘burnout’を多かれ少なかれ意識した用語が一般大衆に用いられているが、その一方で、これらの諸国では、専門家や研究者は‘科学的な’英語の用語を用いている。また、‘burnout’の代わりに‘疲弊’という用語が用いられていることもあるが、仕事上での疲弊とされている。非常に興味深いことには、いくつかの他の言語では英語の‘burnout’という用語は、回復するのが不可能な状態、つまり、精神的な死刑判決のニュアンスがあり、その暗示的意味は強すぎると考えられている。その理由から、幾分柔らかな用語として、疲弊を意味する用語が使われている。さらに、いくつかの言語では‘疲弊’は比較的穏やかな様相も含めたバーンアウトのプロセスを意味し、一方‘burnout’はそのプロセスの最終段階で用いられる。これは、軽度から重度までのすべての症状をカバーすると考えられていた‘burnout’の本来の概念の用い方と食い違っている。

このような言語学的な理由に加えて、各国の社会的背景がバーンアウトをどう見るかが大きな役割を果たす。いくつかの国では、正式なバーンアウトの診断が下りた個人には、経済的補償の手配やカウンセリング、心理療法による治療、リハビリなどの利益を受けられる可能性が開かれる。他方、その他の諸国では、正式なバーンアウトの診断は認められておらず、バーンアウトした労働者はどのような種類の補償金や治療も受ける権利がない。前者の場合、‘burnout’は正式な医学的診断であり、特筆すべきは、これはスウェーデンとオランダのケースだということである。これらの国々では、‘バーンアウト’は、たとえば糖尿病や高血圧のように、医療相談室の中で扱われる問題となっている。

#### 5. バーンアウトの研究的課題：バーンアウトは医学的診断なのか

科学的な研究においては、バーンアウトは疲弊とシニシズム、職務効力感の3次元による説明がなされており、測定尺度である Maslach Burnout Inventory (MBI) がそれを示している<sup>12)</sup>。MBI は発行社 Mind Garden が版

権を所有しており、現時点で 36 言語に翻訳されており、日本語は北岡らによって作成され登録されている<sup>11・13・36</sup>。この MBI はバーンアウト研究の分野を支配しており、研究論文と学位論文の 93 パーセントを占めている<sup>3)</sup>。

バーンアウトを測定する尺度は他の研究者も開発しており、Kristensen ら<sup>37)</sup>によるコペンハーゲン・バーンアウト・インベントリ、Demerouti ら<sup>38)</sup>によるオルデンプルグ・バーンアウト・インベントリなどがある。しかし、MBI は今もってバーンアウト測定の‘ゴールド・スタンダード’の地位に留まっている。バーンアウトの概念は MBI と同時に生まれ、逆もまた然りというところであろう。

### バーンアウト：次元性と領域性に関する議論

MBI がバーンアウト研究分野において主権を握っているにもかかわらず、以下に述べる主要な 2 点：次元性と領域性に関する議論が続いている。

1 つは、次元性の問題である。一部の研究者はバーンアウトは多次元的な現象というよりは、本質的に疲弊と同じものであると主張している<sup>37・39・40)</sup>。彼らも理論的には、疲弊のさまざまな側面を特定している。Pines & Aronson<sup>39)</sup>は身体的・感情的・精神的疲弊、Kristensen ら<sup>37)</sup>は身体的・心理的疲弊、Shirom & Melamed<sup>40)</sup>は身体的・感情的・認知的疲弊というようにである。それでも、彼らはバーンアウト測定になると、一つだけの決定的な疲弊感のみを取り出している。バーンアウトは疲弊にすぎないという見方の擁護者は、MBI のように因子分析から帰納的に抽出する構成モデルは、理論的枠組みから派生する構成モデルより、概念的に劣っていると論じている。この批判は、Maslach らが詳細で徹底した面接を通じて MBI を開発した反復プロセスを顧みていない<sup>8)</sup>。さらにこの概念作業により、統計的に確認された 3 次元の構成モデルを反映する項目を選定して開発しているのである。疲弊をバーンアウトと名づけるという主張はメタファー（比喻）と言える。実社会で多くの人々が遭遇する慢性的なそのような疲弊という問題につけられた正当なラベルである。しかし、身体的なものであり精神的なものであれ、単に疲弊にだけ言及するのであれば、バーンアウトという用語をあえて用いることに科学的な根拠はない。バーンアウトという幅広い文化的経験を映し出し、人の心を捉えるメタファーから、降格して単なる疲弊にすることは、新しいワインを古いボトルに流し込むようなものである。

バーンアウトが起こる領域は、職場に限らず、仕事以外でも起こりうる包括的で文脈自由な現象であると考えられる学者もいる。たとえば、Kristensen ら<sup>37)</sup>は仕事に由来するバーンアウト、顧客に由来するバーンアウト、個

人に由来するバーンアウトを提案している。バーンアウトは働いていない人々、つまり、若者や失業者、早期退職者、年金生活者、そして主婦にも起きるとして、個人的バーンアウトを挙げているのである。これまでも、バーンアウトは研究の初期段階からずっと文脈自由な現象であるという思い込みがされてきた<sup>39)</sup>。しかし、MBI のような多次元的なアプローチは、その名が示すとおり、文脈自由なバーンアウトという見解とは相いれない。どのような文脈（背景）においても、仕事でも仕事以外でも、人々は疲れ切ったと感じるかもしれない。しかし、シニシズムと職務効力感の低下は特定の対象に言及するものである。人は何かについてシニカルであり、何かをするのに無効力であると感じる。退職者や失業者は疲弊しているかもしれないが、彼らがそれについてシニカルに感じたり無効力感を抱いていたりするに違いない‘何か’を特定することは不可能である。したがって、バーンアウトが包括的で文脈自由な現象であると論じることは、疲弊と同義語であるとする限定的なバーンアウトの定義と、必然的に密接に関連する。このアプローチはこの概念を簡素化するだけでなく、上述と同様、新しいワインを古いボトルに流し込むようなものである。

結論として、バーンアウトの 3 次元的な概念化がおおよそその研究者により用いられてはいるが、‘バーンアウト’に言及するとき、その全員が同じことを意味しているわけではなく、留意すべき重要点であると言いたい。

### MBI：連続性と二分法に関する考察

MBI はバーンアウトを 3 つの下位尺度それぞれにおける程度の問題として説明している。また、3 つの相互に関連した連続性尺度は、共分散構造分析モデルなどの最新の統計学の発展の中で研究者は上手く扱っている。他方、現場の実践家の間では、この複雑な連続性尺度はあまり我慢強く受け入れられなくなっている。心理学的、精神医学的あるいは医学的治療を行っている臨床家がそうである。彼らはとにかく‘バーンアウトしている’人間と‘そうでない’人間を区別したい気持ちが強い。治療プランを立てたり障害保険の申請をしたりする必要のある医師は、とりわけ二分法（有るか・無いか）を好む。誰が治療されるべきか、誰が経済的補償を受けるのかを見極めたいからである。

統計的基準、診断的基準のいずれも、MBI のような連続性の心理測定尺度を二分法に変換するために用いられてきた。統計学的には、MBI のテストマニュアルで推奨されているように、カットオフポイントを決めている：たとえば、3 つの下位尺度の得点分布を 3 分位し、「低い」「平均」「高い」としている<sup>12)</sup>。しかし、そのようなカットオフポイントは、度数分布に基づいて算出されたもの



であり、外的基準には言及していない。そのため、疲弊感で言えば70パーセンタイルの地点にある得点は比較的高いが、主観的な苦痛や健康障害、能力不足とは関連性がないかもしれない。

診断的な立場からは、別個に確立されたバーンアウトの診断を外的基準として用い、カットオフポイントを確立する。たとえば、Schaufeliら<sup>41)</sup>は重度ストレス反応が国際疾病分類（ICD-10, 1994）で定義されているように、重度のバーンアウトの同義語として用いた。ICD-10によれば、重度のストレス反応の診断（コード：F43.8）には、以下が求められる。

- ・わずかな（精神的）努力のあとで強まった持続的な疲労や脆弱性
- ・苛立ちやリラックスできないなどの7つの苦痛の症状のうち少なくとも2つ
- ・気分障害や不安障害などの他の障害がない

Schaufeliら<sup>41)</sup>は‘バーンアウト’していると診断されるためには、これらの重度のストレス反応の症状が仕事に由来していなくてはならないとしている。オランダでは、バーンアウトと診断された場合、その労働者は専門的な治療を受けることになっている。また、3つのMBI尺度のそれぞれについて臨床的にも有効なカットオフスコアが確立されている。また、疲弊感+1基準というバーンアウト判定ルールも確立されている。疲弊感得点が‘非常に悪く’、残り2つのシニシズムと職務効力感得点のいずれかも‘非常に悪い’と、その人はバーンアウトしていると考えている<sup>42・43)</sup>。この判定ルールにより、実践家は多次元の連続性尺度であるMBIをバーンアウトの診断に用いることができ、二分法に転換することができる。Kitaokaら<sup>44・45)</sup>はこの疲弊感+1基準を理論的に検討し、MBIの下位尺度得点に基づいて、重度バーンアウト、バーンアウト、疲労、うつ注意、健康の5グループとする改訂分類を発表している。

この二分法の考え方と方法が出てきたことにより、バーンアウトは次第に、少なくともオランダやスウェーデンのような一部のヨーロッパ諸国においては、心理学的な現象から医学的診断へと拡大していった。その結果、心理学の経歴を持つ実践家が‘バーンアウト’という用語を用いるとき、それは通常、非常に軽いものから重度のものまでバーンアウトの愁訴全般に言及している一方で、医学の経歴のある実践家の場合は、これらの診断基準を満たす重度のバーンアウトの症例に言及している。医学的な診断には明確なカテゴリ化が強く求められるが、実務では複数の情報源を統合し、大量の可能性のある健康上の問題のなかで識別して診断を下すことが習慣になっている。このように、バーンアウトの診断プロ

トコルは、バーンアウトを疲弊感へと簡素化するよりも、3つのMBI下位尺度を含むかもしれない多様な情報を統合し、二分化した診断基準に到達する。

スウェーデンでICD-10によるバーンアウト診断が1997年に導入されると、バーンアウトはたちまち、最もよく下される診断の一つとなり、その数は特に公共セクターで急激に増加した。オランダでは労働衛生とプライマリ医療におけるストレス関連障害の診断と治療のための実践ガイドラインが2000年、王立オランダ医師会（Royal Dutch Medical Association）により発行された<sup>46)</sup>。このガイドラインの診断分類では、ストレス関連障害の程度を3つのレベルにより区別している：

- (1) 苦痛（仕事上の機能に部分的にだけ障害のある比較的軽度な症状）
- (2) 神経衰弱（重度の苦痛を伴う症状と職業的役割の一時的な喪失）
- (3) バーンアウト（仕事に関連した神経衰弱と職業的役割の長期的な喪失）

ここでは‘バーンアウト’は最終段階と明確に定義しており、臨床的に有効なMBIのカットオフポイントを診断ツールとして使用することを推奨している。

このように、‘バーンアウト’の定義は、その文脈（背景）と用語を使っている人々の意図によってさまざまである。MBIに暗に含まれている3次元的な定義が、研究ではほとんど普遍的に受容されているにもかかわらず、その用語を単純な疲弊に適用する者もいる。さらに、心理学の経歴のある専門家はバーンアウトを連続性のある現象と見る傾向がある一方で、医学の経歴を持つ専門家はバーンアウトを二分して見る傾向がある。前者にとって、バーンアウトはストレスとフラストレーションが非常に強い仕事環境から生まれる慢性的な苦痛の一形態であり、一方、後者にとって、それは病状である。

北米でバーンアウトという用語がよく使われているのは、‘バーンアウト’が精神医学的診断の観点から社会的にわずかなスティグマしか伴わず、社会的に受け入れられた分類であるという、まさにその事実によるものであると主張されている<sup>47)</sup>。逆説的に、その反対がヨーロッパにはあてはまるようである。バーンアウトという用語は、それが補償請求と治療プログラムのある福祉国家の扉を開かせる正式な医学的診断であることから、非常によく使われている。バーンアウトの概念を語る上では、このような点も知っておかなければならない。

## 6. バーンアウトの今後：前向きな未来

1990年代半ば、より前向きな見方が出現し、Maslach & Leiter<sup>48)</sup>はバーンアウトを前向きな心の状態の崩

壊と言い換えるようになり、これをエンゲージメント (engagement) と名づけた。Maslach & Leiter<sup>48)</sup>によれば、バーンアウトは‘エネルギーが疲弊に、没頭がシニシズムに、効力感が無力さに変わる’プロセスであり、エンゲージメントのすり減りから始まるとしている。したがって、エンゲージメントをバーンアウトの3つの下位概念と正反対のエネルギー、没頭、効力感として特徴づけた。

バーンアウトを仕事へのエンゲージメントの崩壊と言い換えることで、MBIにより、個人を肯定の極 (エンゲージメント) から否定の極 (バーンアウト) まで評価することができるとした。他方、Schaufeliらはエンゲージメントをバーンアウトの対極に据えることには同意を示したが、エンゲージメントそれ自体に定義づけを行った<sup>49)</sup>。そのため、MBIを用いてエンゲージメントの程度を評価することには反対の意を示し、ユトレヒト・ワークエンゲージメント尺度 (Utrecht Work Engagement Scale: UWES) を開発した<sup>50)</sup>。UWESは構成する3つの次元は活力、献身、没頭である。

上述したバーンアウト研究の焦点が、否定的から肯定的側面の心理状態からのアプローチへと変化した時期は、ポジティブ心理学が出てきたそれと一致している。新世紀の幕開けの2000年1月、American Psychologist 特別号がポジティブ心理学への興味に火をつけた。当該において、ポジティブ心理学の最も著名な提唱者である Seligman & Csikszentmihalyi<sup>51)</sup>が、ポジティブ心理学の目的は「…人生最悪の物事を修復することだけに没頭することから、ポジティブな何かを構築することへと、その焦点を移すことを促進する」ことであると述べた。それ以降、10年も経ないうちに、ポジティブ心理学は盛んになった。エンゲージメントという考え方は、ポジティブ心理学の動きが‘正式に’始まる数年前に形成されているが、この動向はワークエンゲージメントへの興味を確かに強化するものであった。ワークエンゲージメントの概念はこのポジティブ・トレンドにぴったりフィットした。‘ここが駄目’に焦点を当てていたバーンアウト研究から、‘ここが良い’に焦点を当てるワークエンゲージメント研究へのシフトである。ワークエンゲージメントに対する科学的興味がますます高まりつつあることは、Journal of Organizational Behavior<sup>52)</sup>や Work &

Stress<sup>53)</sup>など、一流の学術雑誌が特別号を発刊していることを見てもわかる。さらに、産業界においてもその関心が広がっており、研究者たちはバーンアウトをエンゲージメントの崩壊と言い換えるポジティブな観点にシフトすることが促されている。この点について、Ulrich<sup>54)</sup>は自著、Human Resources Champions で次のように書いている：「雇用労働者の貢献はビジネスにとって重要な問題となる。なぜなら、より少ない労働者の投入でより多くの結果を出すには、企業は各労働者の身体だけでなく心と魂も引きつける以外、選択の余地がもはやないからである」。労働者が身体的な病気やバーンアウトを患っていないという、従来の意味での‘健康な’労働力では、この目的は達成できない。この目的を達成するためには、やる気があり積極的で責任感が強く、仕事に打ち込む熱心な労働者が組織には必要である。ただ‘自分の仕事をする’だけではなく、‘もうひと頑張りする’ことを期待する。そのため、今日の組織では、バーンアウトの予防はワークエンゲージメントの促進に取って代わられる。バーンアウトの予防だけでは十分ではなく、ワークエンゲージメントを培うためにさらに先へ進むことが必要なのである。

#### まとめ

バーンアウトのような心理的な概念は、時代の流れとともに変遷していくものと言える。バーンアウトは労働者の well-being の連続体におけるネガティブな極であり、ワークエンゲージメントはその反対のポジティブな極であると認識することが求められている。また、近年のポジティブ心理学の出現と労働者のポジティブな組織行動をよりいっそう注目している組織の存在が、バーンアウト研究のポジティブな転換を促進していると考えられる。未来に向けた研究の課題は、さまざまな心理的なプロセスがどこまで、バーンアウトやワークエンゲージメントを生み出す原因となっているのかを明らかにすることだろう。

#### 謝辞

本総説は、平成26 - 29年度科学研究費補助金 (基盤研究 (B) (一般) 課題番号 26293486) の助成を受けた。



#### 引用文献

- 1) 北岡和代, Schaufeli WB: バーンアウト; 25 年間における概念変遷と研究動向, そして今後の展望. 北陸公衆衛生学会誌 34: 1-7, 2007
- 2) Schaufeli WB, Leiter MP, Maslach C: Burnout; 35 years of research and practice. *Career Development International* 14: 204-220, 2009
- 3) Schaufeli WB, Enzmann D: The Burnout companion to study and research; A critical analysis, Taylor & Francis, London, 1998
- 4) Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP: Job burnout. *Annual Review of Psychology* 52: 397-422, 2001
- 5) Halbesleben JRB, Buckley MR: Burnout in organizational life. *Journal of Management* 30: 859-879, 2004
- 6) Freudenberger HJ: Staff burn-out. *Journal of Social Issues* 30: 159-165, 1974
- 7) Maslach C: Burn-out. *Human Behavior* 19: 16-22, 1976
- 8) Maslach C, Schaufeli WB: Historical and conceptual development of burnout. In: Schaufeli WB, Maslach C, Marek T (Eds) , Professional burnout: Recent developments in theory and research, Taylor & Francis, Washington, DC, pp 1-16, 1993
- 9) Maslach C, Jackson SE: The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior* 2: 99-113, 1981
- 10) Maslach C, Leiter MP, Schaufeli WB: Measuring burnout. In: Cooper CL, Cartwright S (Eds) , The Oxford handbook of organizational wellbeing, Oxford University Press, Oxford, pp 86-108, 2008
- 11) 東口和代, 森河裕子, 三浦克之, 他: 日本版 MBI (Maslach Burnout Inventory) の作成と因子構造の検討. 日本衛生学雑誌 53: 447-455, 1998
- 12) Maslach C, Jackson SE, Leiter MP: The Maslach Burnout Inventory Manual, 3rd edition, Mind Garden, Menlo Park, CA, 1996
- 13) 北岡(東口)和代, 荻野佳代子, 増田真也: 日本版 MBI-GS (Maslach Burnout Inventory-General Survey) の妥当性の検討. 心理学研究 75: 415-419, 2004
- 14) Farber BA: Introduction; A critical perspective on burnout, In Farber BA (Ed) , Stress and burnout in the human services professions, Pergamon, New York, NY, pp 1-20, 1983
- 15) Cherniss C, Krantz DL: The ideological community as an antidote to burnout in the human services, In Farber BA (Ed) , Stress and Burnout in the Human Services Professions, Pergamon, New York, NY, pp 198-212, 1983
- 16) Schaufeli WB: The balance of give and take; Toward a social exchange model of burnout. *The International Review of Social Psychology* 19: 87-131, 2006
- 17) Sennett R: The corrosion of character; The personal consequences of work in the new capitalism, Norton, New York, NY, 1998
- 18) Lasch C: The culture of narcissism; American life in an age of diminishing returns, Norton, New York, NY, 1979
- 19) Cooper CL, Dewe P: Stress; A brief history, Blackwell, Malden, MA, 2004
- 20) Cho J, Laschinger HJK, Wong C: Workplace empowerment, work engagement, and organizational commitment of new graduate nurses. *Nursing Leadership* 19: 43-60, 2006
- 21) Gellert FJ, Kuipers BS: Short- and long-term consequences of age in work teams. *Career Development International* 13: 132-49, 2008
- 22) Leiter MP, Jackson NJ, Shaughnessy K: Contrasting burnout, turnover intention, control, value congruence, and knowledge sharing between Boomers and Generation X. *Journal of Nursing Management* 16: 1-10, 2008
- 23) Aiken LH, Clarke SP, Sloane DM, et al: Nurses' reports on hospital care in five countries; The ways in which nurses' work is structured have left nurses among the least satisfied workers, and the problem is getting worse. *Health Affairs* 20: 43-53, 2001
- 24) Bakker AB, Demerouti E: The job demands resources model; State-of-the-art. *Journal of Managerial Psychology* 22: 309-328, 2007
- 25) Aiken LH, Clarke SP, Sloane DM, et al: Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job satisfaction. *Journal of the American Medical Association* 288: 1987-1993, 2002
- 26) Hemingway CA, MacLagan PW: Managers' personal values as drivers of corporate social responsibility. *Journal of Business Ethics* 50: 33-44, 2004
- 27) Martin J, Siehl C: Organizational culture and counterculture; An uneasy symbiosis. *Organizational Dynamics* 12: 52-64, 1983
- 28) McDonald P, Brown K, Bradley L: Have traditional career paths given way to protean ones? ; Evidence from senior managers in the Australian public sector. *Career Development International* 10: 109-29, 2005
- 29) Argyris C: Reasoning, learning, and action; Individual and Organizational, Jossey-Bass, San Francisco, CA, 1982
- 30) Potter MA, Gebbie KJVI, Tilson, H: The public health workforce. In: Novick LF, Morrow CB, Mays GP (Eds) , Public Health Administration, Jones & Bartlett, London, pp 225-60, 2007
- 31) Schaufeli WB, Bakker AB: Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement; A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior* 25: 293-315, 2004
- 32) Golembiewski RT, Boudreau RT, Munzenrider RF, Luo H: Global burnout; A worldwide pandemic explored by the phase model, JAI Press, Greenwich, CT, 1996
- 33) Perrewe PL, Hochwarter WA, Rossi AM, et al: Are work stress relationships universal?; A nine-region examination of role stressors, general self-efficacy, and burnout. *Journal of International Management* 8: 163-187, 2002

- 34) Savicki V: Burnout across thirteen cultures; Stress and coping in child and youth care workers, Praeger, Westport, CT, 2002
- 35) Kulkarni GK: Burnout (Editorial) . Indian Journal of Occupational and Environmental Medicine 10: 3-4, 2006
- 36) 北岡和代, 増田真也, 萩野佳代子, 中川秀昭: バーンアウト測定尺度 Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) の概要と日本版について. 北陸公衆衛生学会誌 37 : 34-40, 2011
- 37) Kristensen TS, Borritz M, Villadsen E, Christensen KB: The Copenhagen burnout inventory; A new tool for the assessment of burnout. Work & Stress 19: 192-207, 2005
- 38) Demerouti E, Bakker AJB, Vardakou I, Kantas A: The convergent validity of two burnout instruments; A multitrait-multimethod analysis. European Journal of Psychological Assessment 18: 296-307, 2002
- 39) Pines A, Aronson E: Burnout; From tedium to personal growth, Free Press, New York, NY, 1981
- 40) Shirom A, Melamed S: Does burnout affect physical health?; A review of the evidence. In: Antoniou ASG, Cooper CL (Eds) , Research companion to organizational health psychology, Edward Elgar, Cheltenham, pp 599-622, 2005
- 41) Schaufeli WB, Bakker A, Schaap C, et al: On the clinical validity of the Maslach Burnout Inventory and the Burnout Measure. Psychology & Health 16: 565-82, 2001
- 42) Brenninkmeijer V, Van Yperen N: How to conduct research on burnout; Advantages and disadvantages of a unidimensional approach to burnout. Occupational and Environmental Medicine 60 (Suppl 1) : 16-21, 2003
- 43) Roelofs J, Verbraak M, Keijsers GPJ, et al: Psychometric properties of a Dutch version of the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) in individuals with and without clinical burnout. Stress and Health 21: 17-25, 2005
- 44) Kitaoka K, Masuda S: Classification of burnout according to the Maslach Burnout Inventory-General Survey; Five classifications according to the exhaustion+1 criterion. Journal of Society of Nursing Practice 28: 5-15, 2016
- 45) Kitaoka K, Masuda S, Ohnishi K, et al: Rate of burnout among Japanese mental health nurses assessed using the revised exhaustion+1 criterion; A comparison across occupations and countries. Hokuriku Journal of Public Health 42: 69-75, 2016
- 46) Van der Klink JJL, van Dijk FJH: Dutch practice guidelines for managing adjustment disorders in occupational and primary health Care. Scandinavian Journal of Work Environment and Health 29: 478-487, 2003
- 47) Shirom A: Burnout in work organizations. In Cooper CL, Robertson I (Eds) , International review of industrial and organizational psychology, Wiley, New York, NY, pp 25-48, 1989
- 48) Maslach C, Leiter, MP: The truth about burnout, Jossey-Bass, New York, NY, 1997
- 49) Schaufeli WB, Salanova M: Work engagement; An emerging psychological concept and its implications for organizations. In Gilliland SW, Steiner DD, Skarlicki DP (Eds) , Research in social issues in management (Volume 5) : Managing social and ethical issues in organizations, Information Age Publishers, Greenwich, CT, pp135-177, 2007
- 50) Schaufeli WB, Salavova M, Gonzalez-Roma V, Bakker AB: The measurement of engagement and burnout; A confirmative analytic approach. Journal of Happiness Studies 3: 71-92, 2002
- 51) Seligman MEP, Csikszentmihalyi M: Positive psychology; An introduction. American Psychologist 55: 5-14, 2000
- 52) Bakker AE, Schaufeli WE: Positive organizational behavior engaged employees in flourishing organizations. Journal of Organizational Behavior 29: 147-154, 2008
- 53) Bakker AB, Schaufeli WB, Leiter MP, Taris TW: Work engagement; An emerging concept in occupational health psychology. Work & Stress 22: 187-200, 2008
- 54) Ulrich D: Human resource champions. Harvard Business School Press, Boston, MA, 1997

## Concept of burnout: Where did it come from? Where will it head?

Kazuyo Kitaoka

### Abstract

This paper discusses the concept of burnout itself, rather than reviewing research findings on burnout. The roots of the burnout concept seem to be embedded within broad social, economic, and cultural developments that took place over the last quarter of the previous century and signify the rapid and profound transformation from an industrial society into a service economy. This social transformation is accompanied by psychological pressures that may translate into burnout. After the turn of the century, burnout has increasingly been considered as erosion of a positive psychological state. Although burnout seems to be a global phenomenon, the meaning of the concept differs between countries. The paper documents the variation in exact meaning of the concept of burnout according to context and the intentions of those using the term.